

ABSTRAK

Tifany Chrishanty (01011180212)

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEUNGGULAN KOMPETITIF RUMAH MAKAN TAMAN KENTEN DI KOTA PALEMBANG SELAMA PANDEMI COVID-19

Rumah Makan Taman Kenten adalah bisnis keluarga yang bergerak di bidang kuliner yang berlokasi di Palembang dan sudah berjalan selama 4 tahun. Di masa pandemi COVID-19 ini, Rumah Makan Taman Kenten sedang berusaha agar dapat tetap bertahan dan kompetitif di industri makanan dan minuman di Palembang. Penelitian ini berfokus untuk menganalisa apa saja faktor yang memengaruhi keunggulan kompetitif dari Rumah Makan Taman Kenten. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *single case study*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara, observasi, serta *field notes*. Peneliti membentuk sebuah *mini-model theory* yang dapat membantu Rumah Makan Taman Kenten meningkatkan keunggulan kompetitifnya. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat sembilan proposisi yang berkontribusi terhadap keunggulan kompetitif Rumah Makan Taman Kenten selama pandemi COVID-19 yaitu *outdoor ambience, honesty, hard working, recipe standardization, belt-tightening, discount offer, social media marketing, daerah taste, dan service improvement*.

Kata Kunci: Rumah Makan, Bisnis Keluarga, Keunggulan Kompetitif, Studi Kasus